 



**2014–2020 M. EUROPOS SĄJUNGOS FONDŲ INVESTICIJŲ VEIKSMŲ PROGRAMOS PRIORITETO „INFORMACINĖS VISUOMENĖS SKATINIMAS“ POVEIKIO VERTINIMAS**

**UAB „Civitta“**Justė Pačkauskaitė
Direktorė
*justė@civitta.com*+370 618 24729

2022-12-29

***VERTINIMO SANTRAUKA***

# Santrauka

**Vertinimo tikslas ir uždaviniai**

Pagrindinis 2014–2020 m. laikotarpio ES fondų investicijų poveikio informacinės visuomenės sričiai vertinimo tikslas – nustatyti ataskaitinio laikotarpio ES fondų investicijų paramos panaudojimo valstybės skaitmenizavimo sektoriuje poveikį, siekiant tinkamai atsiskaityti už 2014–2020 m. lėšų panaudojimą ir patobulinti 2021–2027 m. ES fondų investicijų panaudojimą šiame sektoriuje. Šiam tikslui pasiekti keliami 2 uždaviniai:

* įvertinti Veiksmų programos 2 prioriteto „Informacinės visuomenės skatinimas“ poveikį informacinės visuomenės plėtrai 2014–2020 m. nustatant, kiek ir kaip šio prioriteto investicijos prisidėjo prie Veiksmų programos atitinkamų strateginių konteksto rodiklių;
* įvertinti Veiksmų programos 2 prioriteto „Informacinės visuomenės skatinimas“ priemonių projektuose sukurtų produktų naudą, jų tvarumą.

**Vertinimo metodika**

Atliekant Vertinimą, taikyti kokybiniai ir kiekybiniai duomenų rinkimo ir analizės metodai, kurie užtikrino reikalingų duomenų prieinamumą, patikimumą ir kokybę, Vertinimo išvadų ir rekomendacijų pagrįstumą, nuoseklumą ir praktinį vertinimo pritaikomumą. Vertinimo metodai parinkti atsižvelgiant į Vertinimo uždavinius ir klausimus. Naudoti skirtingi analizės būdai, pritaikyti pagal konkrečių Užsakovo nustatytų klausimų ir analizės objektų specifiką, o gautų rezultatų patikimumas užtikrintas pasitelkiant duomenų trianguliaciją:

* konteksto analizė ir vertinimas: pirminių ir antrinių šaltinių analizė, lyginamoji ir priežastinio ryšio analizė, ekspertinis vertinimas;
* intervencijų logikos rekonstrukcija;
* suinteresuotųjų šalių indėlis: atlikti interviu su susijusių šalių (ES paramą skirsčiusių, administravusių, projektus įgyvendinusių įstaigų ir institucijų) atstovais (10 respondentų) ir atlikta paramą gavusių institucijų el. apklausa (33 respondentai).

**Informacinės visuomenės skatinimo priemonių ir finansavimo tinkamumas**

ES intervencijos informacinės visuomenės sektoriuje buvo numatytos pagal 2014–2020 m. ES fondų investicijų veiksmų programos nuostatas, patvirtintas Europos Komisijos 2014 m. rugsėjo 8  d. įgyvendinimo sprendimu. Veiksmų programa (toliau – VP) tikslingai orientuota į identifikuotas problemas, numatant tikslus ir uždavinius, susijusius su plačiajuosčio ryšio infrastruktūros plėtra, valstybės informacijos išteklių optimizavimu ir atvėrimo infrastruktūra, viešųjų el. paslaugų kūrimu ir plėtojimu, kultūrinio turinio ir lietuvių kalbos panaudojimo sklaida ir nacionalinio kibernetinio saugumo stiprinimu.

Išnagrinėjus ES finansavimo priemonių ir remiamų veiklų tinkamumą programiniuose dokumentuose suformuotų siektinų rezultatų ir nuostatų kontekste, pažymėtina, kad visos 9 finansavimo priemonės yra tinkamos. Priemonės ir veiklos suformuotos taip, kad i) pagal ES intervencijų apimtį finansuojamais projektais būtų visapusiškai siekiama programose nustatytų tikslų ir uždavinių (pavyzdžiui, didinti viešųjų el. paslaugų ir valstybės IRT infrastruktūros prieinamumą ir kokybę, tobulinti skaitmeninius įgūdžius ir įtrauktį); ii) būtų tiesiogiai atspindima svarbiausia ir strateginiuose dokumentuose identifikuota problematika (pavyzdžiui, aktualinti skaitmenintos kultūrinės medžiagos naudojimą skaitmeninant kultūrinį paveldą ir kuriant technologinius lietuvių kalbos sprendimus) arba iii) būtų sukuriamos tinkamos prielaidos iškeltoms problemoms spręsti (pavyzdžiui, mažinti gyventojų skaitmeninę atskirtį modernizuojant viešosios interneto prieigos tinklą), iv) būtų įgalinamas sprendimų tarpusavio sąveikumas (pavyzdžiui, valstybės debesijos paslaugų infrastruktūros plėtra optimizuojant viešojo sektoriaus sąnaudas teikiant naujai sukurtas viešąsias el. paslaugas).

Pareiškėjai rengdami investicijų projektus didžiąja dalimi tinkamai atsižvelgia į tikslinių grupių poreikius. Projektų vykdytojų pasirenkami poreikių analizės metodai skiriasi: vienos institucijos bendrauja tiesiogiai su tikslinėmis grupėmis (interviu, apklausa), kitos renka duomenis pasitelkdamos išorės šaltinius ir savo ekspertines žinias. Apibendrinus visų tikslinių grupių poreikius galima teigti, kad intervencijų poreikis yra susijęs su 1) geresnės kokybės ir patogesnių viešųjų ir administracinių paslaugų teikimu, 2) laiko ir kitų administracinių sąnaudų sutaupymu gaunant ar teikiant el. paslaugas ir 3) IRT infrastruktūros sukūrimu siekiant užtikrinti šių abiejų poreikių patenkinimą.

VP laikotarpio pradžioje analizuojamoms priemonėms įgyvendinti buvo numatyta skirti 225,8 mln. Eur. Laikotarpiui besibaigiant suma buvo 6,1 proc. mažesnė, palyginti su pradine. Pagrindinės šio pokyčio priežastys yra siejamos su ilgu pasiruošimo ir planavimo laikotarpiu, vėlavimu užbaigti ankstesnio ES paramos laikotarpio projektus ir vykstančiomis valstybės lygmens reformomis. Nepaisant to, atliekant Vertinimą nebuvo rasta duomenų, kurie leistų teigti, kad visų VP 2 prioriteto priemonių siūlomų valstybės projektų sąraše esančioms iniciatyvoms finansavimo nepakaktų.

**ES investicijų rezultatyvumas ir poveikis**

Plačiajuostis ryšYs ir VIII sauga | Nagrinėjamu laikotarpiu Lietuva tikslingai didino fiksuotojo plačiajuosčio ryšio aprėptį, ypač kaimo vietovėse, tačiau vis dar atsilieka nuo vidutinio ES aprėpties lygio. Prie šio atotrūkio mažinimo daugiausia prisidėjo praėjusio ir šio laikotarpio ES investicijomis remiami viešosios įstaigos „Plačiajuostis internetas“ (PI) plačiajuosčio ryšio infrastruktūros plėtros kaimo vietovėse projektai. Numatoma, kad projektą užbaigus sparčiuoju (30 Mbps ir didesnės greitaveikos) interneto ryšiu bus aprėpiama 254 tūkst. namų ūkių. Atskirtis tarp Lietuvos ir ES vidurkio toliau mažėja: 2021 m. duomenimis, prieigą prie fiksuotojo sparčiojo plačiajuosčio ryšio paslaugų turėjo 84,8 proc. namų ūkių (ES vidurkis – 90,1 proc.), o kaimo vietovėse – 51,8 proc. namų ūkių (ES vidurkis – 67,5 proc.)

Vis dėlto įgyvendinama intervencija neleis pasiekti VP rezultato rodiklio „Namų ūkių, esančių 30 Mbps ir spartesniu plačiajuosčio interneto ryšiu padengtoje šalies teritorijoje, dalis“ siektinos reikšmės (100 proc.), nes 521 priemonės PI projekte įsipareigojama aprėpti tik pusę „baltosiose dėmėse“ esančių namų ūkių. Šiaip ar taip, tikimasi, kad užbaigtas projektas paskatins rinkos konkurenciją, t. y. kad „paskutinę mylią“ aprėps privatūs operatoriai, naudodami sukurtą infrastruktūrą.

ES investicijos taip pat prisidėjo prie augančio kibernetinio saugumo lygio Lietuvoje. Saugiojo tinklo modernizavimas ir Kibernetinių atakų prevencijos sistema prisidės prie Lietuvos gyventojų, verslo ir viešojo sektoriaus asmens duomenų ir kitos konfidencialios informacijos apsaugos. ES parama ir kitos nacionalinės iniciatyvos leido 2014–2020 m. laikotarpiu Lietuvai Jungtinių Tautų Tarptautinės telekomunikacijų sąjungos tarptautiniame kibernetinio saugumo indekse iš 47–50 vietos pakilti į 6 vietą.

Atliekant Vertinimą nėra galimybių tinkamai įvertinti VP rezultato rodiklio „Saugos reikalavimus atitinkančių valstybės informacinių išteklių ir kritinės informacinės infrastruktūros objektų dalis“ pažangą, nes nebuvo užtikrintas rodiklio stebėsenos tęstinumas. Vertinant analogiško Nacionalinio kibernetinio saugumo centro stebimo rodiklio duomenis, 2021 m. kibernetinio saugumo reikalavimus atitiko tik 40 proc. visų kibernetinio saugumo subjektų (VP siektina vertė – 98 proc.). Nepaisant menkos rodiklio pažangos, teigiama, kad kibernetinės saugos suvokimas ir svarba tarp viešojo sektoriaus įstaigų vadovų auga, tik nepakankamai greitai.

Interneto paklausa ir atviri duomenys | IRT paklausos ir naudojimo tarp gyventojų didinimui skirta 524 priemonė pasižymėjo dideliu rezultatyvumu – VP rezultato rodiklio „Gyventojų, kurie nuolat naudojasi internetu, dalis“ siektina reikšmė praktiškai pasiekta jau 2022 m. ir, tikėtina, dar augs. Įgyvendintos projekto „Prisijungusi Lietuva“ veiklos, bendras viešųjų el. paslaugų prieinamumo ir paklausos augimas ir COVID-19 pandemijos metu išaugęs nuotolinio darbo poreikis prisidėjo prie to, kad rodiklio reikšmė analizuojamu laikotarpiu padidėjo beveik 22 procentiniais punktais (nuo 65 proc. 2013 m. iki 87 proc. 2022 m.). Nepaisant reikšmingo augimo Lietuva vis dar atsilieka nuo ES vidurkio (89 proc.). Sėkminga ES intervencija tiesiogiai prisideda prie skaitmeninės atskirties mažinimo Lietuvoje.

Vertinant žmogiškojo kapitalo elementą pažymėtina, kad pagrindinius skaitmeninius įgūdžius Lietuvoje turi 49 proc. gyventojų (ES vidurkis – 54 proc.), o aukštesnius nei pagrindinius skaitmeninius įgūdžius – 23 proc. Lietuvos gyventojų (ES vidurkis – 26 proc.). Panaši tendencija matoma ir atskirai vertinant kibernetinio saugumo raštingumo įgūdžius – Lietuva nežymiai atsilieka nuo ES vidurkio: pagrindinius ir aukštesnius nei pagrindinius kibernetinio saugumo įgūdžius 2021 m. turėjo 58 proc. Lietuvos gyventojų (ES vidurkis – 68 proc.).

ES investicijos į Lietuvos atvirų duomenų portalą suteikia galimybę Lietuvos viešojo valdymo institucijų ir įstaigų duomenų rinkinius panaudoti kuriant naujus sprendimus ir didina komercinį jų panaudojimo potencialą. VP rezultato rodiklio „Įmonių, kurios panaudoja viešojo sektoriaus informaciją savo komercinei veiklai, dalis“ pažanga negali būti vertinama, nes Vertinimo metu nebuvo užtikrinamas rodiklio tęstinumas. Nepaisant to, kad Vertinimo metu projektas dar nėra baigtas, vien per 2021 m. IVPK, bendradarbiaudamas su kitomis viešojo sektoriaus įstaigomis, padvigubino atvertų duomenų rinkinių skaičių ir penkiais kartais padidino išorinių portalo vartotojų skaičių, tad prognozuojama, kad rodiklio reikšmė (jei ji bus stebima) iki 2023 m. turėtų reikšmingai pakilti.

Viešosios el. paslaugos | Šioje srityje numatytos investicijos prisidėjo prie išskirtinai didelio rezultatyvumo – jau 2022 m. rodiklio „Gyventojų, kurie naudojasi elektroniniu būdu teikiamomis viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis, dalis“ siektina vertė viršyta daugiau nei 10 proc. Dauguma suinteresuotųjų šalių pritarė, kad 2014–2020 m. ES finansavimo laikotarpiu IRT sprendimų evoliucija, verslo procesų skaitmenizacija, augantis naudojimosi internetu lygis ir ypač COVID-19 pandemija reikšmingai padidino skaitmenizuotų viešųjų el. paslaugų poreikį. Trisdešimt penki viešųjų ir administracinių el. paslaugų kūrimo ir tobulinimo projektai didina bendrą valstybės valdymo procesų skaitmenizacijos apimtį ir atliepia gyventojų poreikį turėti prieigą prie kokybiškų, prieinamų ir patogių paslaugų internetu.

Vertinimo laikotarpiu pastebimas reikšmingas bendras valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų teikiamų el. paslaugų brandos lygio augimas. 2014–2022 m. laikotarpiu ketvirto ir penkto brandos lygių paslaugas teikiančių įstaigų dalis išaugo atitinkamai nuo 27 ir 15 proc. iki 47 ir 22 proc. Šis šuolis rodo, kad viešasis sektorius tikslingai siekia aukštesnio viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimo lygio.

Kitokia tendencija matoma žvelgiant į gyventojų naudojimąsi su lietuvių kalba ir kultūros paveldu susijusiomis paslaugomis: šių paslaugų naudojimo lygis nėra stabilus, siektinos 2020 m. strateginio konteksto (Informacinės visuomenės programos) rodiklio reikšmės nepasiektos. Ši neigiama tendencija neturėtų būti vertinama kaip įgyvendinamos politikos nesėkmė, nes paslaugų naudojimo lygis labiau siejamas ne su paslaugų teikimo forma, o su pačiu turiniu ir jo aktualumu bei įprasminimu visuomenei.

Kito VP rezultato rodiklio „Valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, kurios naudojasi Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos paslaugomis, dalis“ pažangai ir siektinos reikšmės viršijimui (2022 m. faktinė reikšmė – 62 proc., 2023 m. tikslas – 50 proc.) daugiausia įtakos turėjo viešojo sektoriaus įstaigoms taikoma teisinė prievolė naudotis šia platforma ir bendras investicijų (ir kartu augančios paklausos) į viešųjų ir administracinių paslaugų skaitmenizavimą augimas.

Apibendrinus atliktą VP 2 prioriteto priemonių analizę ir jų rezultatyvumą nustatyta, kad iš 18-os siekiamų VP ir nacionalinio lygmens rodiklių, 13-os rodiklių (iš kurių 2 yra rezultato rodikliai, 11 – produkto) reikšmės Vertinimo metu jau yra pasiektos arba bus pasiektos įgyvendinus numatytus projektus. 1-o rodiklio reikšmė nėra ir, tikėtina, nebus pasiekta, dar 4 rodiklių tikėtinas reikšmes 2023 m. sunku prognozuoti, nes jų pasiekimui įtakos turi daugiau veiksnių, ne vien suplanuotos VP intervencijos ir analizuojamu laikotarpiu įvykę ar vykstantys metodiniai pakeitimai (pavyzdžiui, rodiklis „Įmonių, kurios panaudoja viešojo sektoriaus informaciją savo komercinei veiklai, dalis“ nuo 2020 m. nėra matuojamas, nors nuo 2018 m. jau svarstoma apie poreikį keisti rodiklio skaičiavimo metodiką).

**Pagrindiniai projektų įgyvendinimo sėkmės veiksniai ir iššūkiai**

Projektų vykdytojų apklausos rezultatai ir per interviu surinktos įžvalgos leidžia teigti, kad pagal VP 2 prioritetą įgyvendinami projektai susidūrė su reikšmingomis kliūtimis, tačiau jos neturėjo lemiamos įtakos rezultatams ar jų kokybei. Apibendrinus surinktą medžiagą, galima daryti išvadą, kad didžiausią neigiamą poveikį daro viešųjų pirkimų procesas (tai nurodė 45 proc. projektų vykdytojų). Jis tiesiogiai paveikia projekto veiklų įgyvendinimo terminus, projekte kuriamo techninio sprendimo savybes, galutinio produkto kokybę ir bendrą projekto administravimo naštą. Projektai, kuriems būtinas skirtingų IS tarpusavio sąsajų kūrimas ar derinimas, reikšmingiau paveikiami dėl ištęstos viešųjų pirkimo procedūros ar išaugančios projekto įgyvendinimo trukmės.

Kaip dar vienas svarbus veiksnys įgyvendinant projektus įvardijami darbuotojų kompetencijos ir projektų valdymo įgūdžiai. Vertinimo rezultatai rodo, kad projektų vykdytojų įgūdžių lygis skiriasi. Aukšta kompetencija prisideda ne tik prie bendros projekto kokybės užtikrinimo, bet ir prie bendro sugebėjimo didinti kuriamo produkto paklausą. Ministerijų ir kitų institucijų atstovai paminėjo, kad viešajame sektoriuje trūksta bendro suinteresuotumo rengiant viešąjį administravimą gerinančius projektus. Ateityje tinkamai neglaudinant tarpinstitucinio bendradarbiavimo, Lietuvai bus sudėtingiau plėtoti dimensiją „Vyriausybė kaip platforma“ (angl. *Government as a Platform*).

Įtakos projektų rezultatams turi ir technologinė kaita: kai kuriuose projektuose dėl ilgo strateginio planavimo ir projektų administravimo nebuvo galima pritaikyti efektyviausių ar naujausių sprendimų, prieinamų rinkoje. Vis dėlto pažymėtina, kad technologinės kaitos įtaka informacinės visuomenės plėtros procesams nėra labai didelė.

COVID-19 pandemijos nulemta situacija atnešė naujų iššūkių įgyvendinant VP 2 prioriteto projektus, tačiau didžiąja dalimi projektų rizikos buvo suvaldytos. Sąlyginai aukštas kasdienių darbo procesų skaitmenizacijos lygis (nuotolinio darbo galimybės) ir ankstesnės elektroninės valdžios reformos sudarė tinkamas sąlygas užtikrinti nepertraukiamą darbą ir funkcijas.

**Rodiklių tinkamumas**

Apibendrinus atliktą VP 2 prioriteto rodiklių tinkamumo analizę matyti, kad nėra galimybės daryti vienpusiškos išvados. Viena vertus, VP rezultato rodikliai yra tinkami ir atspindintys projektų tiesioginę ir netiesioginę įtaką informacinės visuomenės procesus apibrėžiantiems rodikliams, o didžioji dalis projektų yra logiškai susieti su produkto rodikliais; tais atvejais, kai pastebima, kad tokių sąsajų trūksta, į LR susisiekimo ministerijos priemonių įgyvendinimo planą įtraukta papildomų rodiklių (pavyzdžiui, „Gyventojai, kurie naudojasi su lietuvių kalba susijusiomis elektroninėmis paslaugomis“). Kita vertus, vertinant VP produkto rodiklius matoma tendencija, kad rodikliai skirti ne projekto poveikiui matuoti, o veikiau fizinio objekto sukūrimo faktui užfiksuoti (pavyzdžiui, „Įgyvendinti sprendimai, skirti viešojo sektoriaus informacijos pakartotiniam panaudojimui“). O rezultato rodikliai dažnai yra per platūs ar per „aukšto lygio“, kad galėtų aiškiai nurodyti konkrečios priemonės ar projektų grupės indėlį prisidedant prie rodiklio pažangos (pavyzdžiui, rodiklis „Gyventojų, kurie naudojasi elektroniniu būdu teikiamomis viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis, dalis“ taikomas penkioms skirtingoms priemonėms).

Nepaisant to, kad 2014–2020 m. ES fondų investicijų VP stebėsenos rodiklių skaičiavimo apraše yra nustatyti rodiklių duomenų šaltiniai ir už jų surinkimą ir registravimą atsakingos institucijos, matyti, kad nebuvo užtikrinamas duomenų rinkimo ir skaičiavimo metodikos tęstinumas ar istorinis palyginamumas, t. y. rodiklio skaičiavimo metodikos yra keičiamos.

**Didžiausią poveikį turėję projektai**

Suinteresuotosios šalys patvirtino, kad didžiausią poveikį turėjo projektai, apimantys didžiausias tikslines grupes. Į šį sąrašą patenka IVPK vykdomi projektai „Prisijungusi Lietuva“ (projekto veiklose dalyvavo daugiau nei 100 tūkst. asmenų), Valstybės debesijos paslaugų infrastruktūros projektas (perkeliama 140-ies viešojo sektoriaus institucijų IRT infrastruktūra), SAM vykdoma Elektroninės sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros IS plėtra (kuriamos ir modernizuojamos paslaugos aktualios daugiau nei 2 mln. Lietuvos gyventojų) ir VMI išmaniosios mokesčių administravimo sistemos plėtra (daugiau nei 100 tūkst. nuolatinių vartotojų).

**Įgyvendintų projektų lėšų pakankamumas rezultatams pasiekti**

Atliekant Vertinimą nustatyta, kad planuoti ar geresni rezultatai didžiąja dalimi pasiekti 0,5–20 proc. mažesnėmis sąnaudomis. Vienintelė išimtis yra Valstybės debesijos paslaugų infrastruktūros projektas. Įgyvendinimo pradžioje nebuvo numatyta pakankamai lėšų viešojo sektoriaus įstaigų IS perkėlimui, o dėl politinių veiksnių užsitęsusi projekto veiklų įgyvendinimo trukmė ir technologinė kaita lėmė didesnes reikiamos įrangos įsigijimo išlaidas. Vis dėlto bendra tendencija, leidžianti susieti rodiklių rezultatus su skirtomis lėšomis, nebuvo nustatyta, todėl mažesnių sąnaudų negalima laikyti esminiu kriterijumi, lėmusiu planuotų reikšmių pasiekimą.

**ES investicijų sukurta socialinė ir ekonominė nauda**

2014‒2020 m. ES investicijomis sukurtų projektų ilgalaikiai padariniai yra socialiniai (pagerinta nuotolinė prieiga prie viešųjų ir administracinių paslaugų ar kito suskaitmeninto turinio) ir ekonominiai (sutaupoma laiko ir administracinių išlaidų teikiant ar gaunant viešąsias paslaugas, efektyvinant informacines sistemas). Informacinės visuomenės srityje įgyvendinamų projektų sukuriama socialinė ir ekonominė nauda, išreikšta pinigine išraiška, siekia 1,89 mlrd. Eur. Didžiausia dalis sukuriamos socialinės ir ekonominės naudos (87 proc. visos sukuriamos naudos) susidaro dėl laiko ir piniginių sutaupymų, atsiradusių naudojantis viešosiomis paslaugomis el. būdu vietoj kelionių į fizinę buveinę.

Ilgalaikis viešųjų el. paslaugų projektų poveikis tiesiogiai priklauso nuo projektų vykdytojų galimybių užtikrinti finansavimo techninio palaikymo veikloms tvarumą (daugiau nei pusė projektų yra priklausomi nuo ilgalaikio finansavimo) ir vykdyti paslaugų paklausos didinimo veiklas. Vertinimo metu tik maža dalis projektų vykdytojų organizavo paslaugų kokybės vertinimo tyrimus. Siekiant užtikrinti ilgalaikį intervencijos poveikį ir didinti paslaugų vartotojų skaičių, ateityje būtina vykdyti nuoseklią paslaugų stebėseną, tobulinti esamas ar kurti naujus funkcionalumus atsižvelgiant į tikslinių grupių poreikius, didinti IS integraciją ir stiprinti bendradarbiavimą su kitomis suinteresuotomis institucijomis.

**Paslaugų naudojimo lygio stebėsena**

Atsižvelgiant į tai, kad analizuojamu laikotarpiu nebuvo prievolės vykdyti el. paslaugų stebėseną, ir į tai, kad realus intervencijų poveikis pajuntamas tik praėjus 3–5 metams po projekto įgyvendinimo, atliekant šį Vertinimą įvertinti sukurtų el. paslaugų naudojimo lygį yra sudėtinga. Duomenis apie el. paslaugų naudojimo lygį pateikė šiek tiek daugiau nei pusė apklausoje dalyvavusių projektų vykdytojų, tačiau skirtinguose projektuose taikomi skirtingi paslaugų naudojimo matavimo būdai (rodikliai): užsakytų paslaugų skaičius, registruoti IS vartotojai, apsilankymų platformoje skaičius ir pan. Galima daryti išvadą, kad šiuo metu Lietuvoje trūksta kokybiško, standartizuoto el. paslaugų naudojimo (ir brandos) stebėsenos mechanizmo.

Vertinant pirminius projektų stebėsenos duomenis matyti, kad, priklausomai nuo IS ir joje teikiamų paslaugų aktualumo tikslinėms grupėms, unikalių vartotojų skaičius svyruoja nuo 200 iki 110 tūkst., o kultūros paveldo ar su lietuvių kalba susijusiose platformose fiksuojama nuo 160 tūkst. iki 1 mln. lankytojų per metus. Atliktos intervencijos sudarė galimybę atitinkamų IS vartotojų skaičius nuo projekto įgyvendinimo pradžios pakelti nuo 20 iki 400 proc.

Vertinant tik bendrą vartotojų skaičių, pastebimas didelis skirtumas tarp projektų, susijusių su paslaugomis, kurias tikslinės grupės vertina kaip būtinybę (pavyzdžiui, mokesčių administravimas), ir paslaugomis, kuriomis naudojamasi tik pagal poreikį (pavyzdžiui, platforma IKMIS ar ELVIS). Vis dėlto pastebima bendra vartotojų ar apsilankymų skaičiaus didėjimo tendencija, o dauguma projektų vykdytojų pasiekia įstaigoje nustatytus paslaugų naudojimo tikslus.

Nepaisant kiekybinių duomenų trūkumo, beveik visi (85 proc.) apklausoje dalyvavusių administruojančiųjų institucijų ir kitų suinteresuotųjų šalių atstovai teigė, kad vykdant VP 2 prioriteto projektą sukurti produktai ar paslaugos atitinka tikslinių grupių poreikius. Vis dėlto nemažai respondentų (24 proc.) nežino, ar projektų rezultatai atitinka pačios organizacijos išsikeltus paslaugų ar produktų naudojimo lygio lūkesčius. Ši tendencija didžiąja dalimi siejama su projektų vykdytojų nekokybiškai atliekama paslaugų vartotojų stebėsena ir nepakankama tikslinių grupių poreikių ir pasitenkinimo analize įgyvendinus projektą (tik 38 proc. pagal 525–529 priemones vykdomų el. paslaugų projektų vykdytojų teigė, kad yra atliekama reguliari paslaugų vartotojų pasitenkinimo apklausa).

**Išvados ir rekomendacijos**

Įvertinus 2014–2020 m. laikotarpiu atliktas ES investicijų intervencijas ir įgyvendintus projektus informacinės visuomenės srityje, toliau išskiriami pagrindiniai projektų administravimo ir poveikio matavimo iššūkiai. Atsižvelgdami į Vertinimo metu identifikuotas problemas ir iššūkius, Vertintojai parengė ir su atsakingomis institucijoms suderino strateginius siūlymus ir rekomendacijas, kurios leis patobulinti ES fondų investicijų administravimą, panaudojimą ir vertinimą 2021–2027 m. laikotarpiu.

* Viešajame sektoriuje trūksta bendro suinteresuotumo rengiant viešojo administravimo gerinimo projektus, tad siūloma skatinti gilesnį politinį dialogą dėl viešųjų institucijų teikiamų el. paslaugų brandos lygio kėlimo ir jų tarpusavio sąveikumo gerinimo (1 ir 2 rekomendacijos).
* Šiuo metu nėra kokybiškos, standartizuotos el. paslaugų naudojimo stebėsenos mechanizmo, todėl siūloma 1) įtraukti į projektų finansavimo sutartis tikėtinos projektų naudos paslaugos teikėjui rodiklius (3 rekomendacija), 2) taikyti prievolę atlikti viešųjų ir administracinių el. paslaugų stebėseną ir teikti duomenis Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinei sistemai PASIS (7 rekomendacija) ir 3) įgalinti Atvirų duomenų ir skaitmeninės transformacijos kompetencijų centrą ir jam pavesti parengti viešųjų ir administracinių el. paslaugų stebėsenos metodiką (8 rekomendacija).
* Kadangi projektai įgyvendinami lėtai ir (arba) ilgai, rengiant Vertinimą nebuvo galima tinkamai įvertinti VP rodiklių rezultatyvumo, todėl rekomenduojama per kitą finansavimo laikotarpį atlikti du atskirus poveikio vertinimus: vieną – orientuotą į investicijų ir rodiklių tinkamumą ir kito finansavimo laikotarpio prioritetų nustatymą, kitą – orientuotą į sukurtų produktų poveikio analizę (4 rekomendacija).
* Siekiant išvengti rodiklių stebėsenos nepakankamo tęstinumo rizikos, rekomenduojama 2021–2027 m. Investicijų programos stebėsenos rodiklių duomenų rinkimo iššūkius spręsti darbo grupių formatu (5 rekomendacija).
* Siekiant užtikrinti aukštą projektų kokybę ir tinkamą projektų vykdytojų pasirengimą, rekomenduojama plėsti projektų vykdymo ir administravimo metodinės medžiagos rengimą (6 rekomendacija).
* Dalyje projektų susiduriama su sukurtų paslaugų ir produktų paklausos didinimo problema, todėl siūloma į projektų finansavimo paraiškas įtraukti reikalavimą 3 metus po projekto įgyvendinimo pabaigos vykdyti sukurtų ar modernizuotų paslaugų ar produktų viešinimo veiklas, prisidedančias prie paklausos didinimo (9 rekomendacija).
* Siekiant pagerinti ES intervencijų el. paslaugų srityje tikslingumą, siūloma įtraukti į PFSA papildomą sąlygą: kad pareiškėjai pateiktų duomenimis grįstą informaciją apie tikslinių grupių dydžius ir jų poreikius, planuojamą rezultato poveikio apimtį ir paslaugos aktualumą tikslinėms grupėms (10 rekomendacija).
* Norint valdyti ilgalaikio finansavimo nepakankamumo rizikas, rekomenduojama tęsti CPVA taikomą praktiką į projektų finansavimo paraiškas įtraukti papildomą klausimą, kaip projekto vykdytojai planuoja užtikrinti ilgalaikį projektų finansavimą ir kokia suma tam numatoma (11 rekomendacija).